



ENTORNOS VIRTUALES: NUEVOS ESPACIOS PARA LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La fuerte incursión de la comunicación e interacción tecnológica en la sociedad ha provocado profundas y veloces transformaciones que afectan a todos los campos de la actividad humana. La incorporación de las TIC en el campo de la investigación social en general y específicamente en la investigación cualitativa supone un potencial temático como metodológico para el estudio de la problemática social. Las repercusiones y transformaciones socioculturales que estas tecnologías generan en las diferentes actividades e interacciones de las personas tanto en su entorno convencional como en el virtual, es cuestión de interés y por tanto de investigación para lo cual el investigador se “desplaza” hacia nuevos espacios. El artículo presenta un panorama general sobre la naturaleza y dinámicas de actuación en los entornos virtuales como nuevos escenarios *de y para* la investigación cualitativa, la cual constituye un pilar metodológico fundamental en la investigación social.

Palabras clave: Investigación cualitativa, investigación educativa, entornos virtuales, Tecnologías de la Información y Comunicación, ciberespacio.



VIRTUAL ENVIRONMENTS: NEW SPACES FOR THE QUALITATIVE INVESTIGATION

The strong incursion of the communication and technological interaction in the society has caused deep and speedy transformations that affect to all the fields of the human activity. The incorporation of the TIC in the field of the social investigation in general and specifically in the qualitative investigation it supposes a thematic potential as methodological for the study of the social problem. The repercussions and socio-cultural transformations that these technologies generate so much in the different activities and people's interactions in their conventional environment as in the virtual one, it is question of interest and therefore of investigation for that which the investigator you "it displaces" toward new spaces. The article presents a general panorama on the nature and dynamic of performance in the virtual environments as new scenarios of and for the qualitative investigation, which constitutes a fundamental methodological pillar in the social investigation.

Key words: Qualitative investigation, educational investigation, environments virtual, Information and Communication Technologies, cyberspace.

ENVIRONNEMENTS VIRTUELS: NOUVEAUX ESPACES POUR L'ENQUÊTE QUALITATIVE

L'incursion forte de la communication et interaction technologique dans la société a causé profondément et transformations rapides qui affectent à tous les champs de l'activité humaine. L'incorporation du TIC dans le champ de l'enquête sociale en général et spécifiquement dans l'enquête qualitative il suppose une possibilité thématique comme méthodologique pour l'étude du problème social. Les répercussions et transformations socioculturelles que ces technologies produisent si beaucoup dans les activités différentes et les interactions de gens dans leur environnement conventionnel comme dans le virtuel, c'est question d'intérêt et par conséquent d'enquête pour cela qui l'investigateur vous "il déplace" vers nouveaux espaces. L'article présente un panorama général sur la nature et dynamique de performance dans les environnements virtuels comme nouveaux scénarios d'et pour l'enquête qualitative qui constitue un pilier méthodologique fondamental dans l'enquête sociale.

Mots clefs: Enquête qualitative, enquête pédagogique, environnements virtuel, Information et Technologies de la Communication, espace virtuel.

ENTORNOS VIRTUALES: NUEVOS ESPACIOS PARA LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Dania María Orellana López¹; Maria Cruz Sánchez Gómez²

¹dorellana@usal.es

²mcsago@usal.es

Universidad de Salamanca

1.- INTRODUCCIÓN.

Durante los últimos años han venido apareciendo una serie de *nuevos* medios para la comunicación y la información, a los que se les ha denominado Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, NTIC (en adelante TIC para evitar la referencia temporal que conlleva el término “nuevas”), los cuales están transformando de forma impresionante todas las áreas de la sociedad actual. La incorporación y uso de las TIC, especialmente las derivadas de la Telemática, generan nuevos entornos o espacios de actuación/interacción entre las personas, lo que ha modificado los sistemas y formas de la conducta humana. Términos como realidad virtual, entorno virtual, on-line, espacio virtual, ciberespacio, infoespacio, telepresencia, comunidades virtuales,..., son utilizados frecuentemente para referirse a la combinación tiempo-espacio en que son utilizadas las TIC así como para referirse a las posibilidades que ofrecen en cualquier área de la sociedad.

La fuerte incursión de la comunicación e interacción tecnológica en la sociedad ha provocado profundas y veloces transformaciones que afectan a todos los campos de la actividad humana, por lo que sería impensable que no afectara la actividad investigadora. La incorporación de las TIC en el campo de la investigación social y específicamente en la investigación cualitativa, supone un potencial temático como metodológico para el estudio de la problemática social, de tal forma que el investigador se “desplaza” hacia nuevos espacios. Un entorno virtual debe entenderse como el conjunto de facilidades informáticas y telemáticas para la comunicación y el intercambio de información en el que se desarrollan procesos de interacción sin que el tiempo y/o la distancia sean obstáculo. Las repercusiones y transformaciones socioculturales que estas tecnologías generan en las diferentes actividades e interacciones de las personas, tanto en su entorno convencional como en el virtual, es cuestión de interés para los investigadores de orden

cualitativo. Revuelta y Sánchez (2003) expresan que los espacios virtuales son “dominios sociales de interacción que, analizados desde la metodología cualitativa, pueden proporcionar una descripción hermenéutica de su situación”.

En efecto, la metodología cualitativa es una poderosa vía para la comprensión e interpretación de los procesos/situaciones/interacciones que se llevan a cabo en los entornos virtuales, además, brinda la posibilidad de una aproximación a estos nuevos entornos en su ambiente convencional. Se han realizado muchos estudios cualitativos que versan sobre las implicaciones económicas, sociales, políticas y éticas que conlleva la incorporación de las TIC en la sociedad, especialmente Internet, a manera de repercusión en el accionar convencional. Sin embargo, algunos temas de mayor relevancia han sido sobre los aspectos comunicativos e interactivos de Internet en la conducta humana, es decir, la interacción social en el Internet, formas de comunicación en los espacios virtuales, construcción de identidades on-line en algunos ambientes virtuales, reglas de comportamiento, sentimiento de pertenencia al grupo, etc. Estudios que se orientaron al análisis de datos obtenidos en las esferas sociales virtuales como las salas de conversación, comunidades virtuales, museos, foros, chats basándose en el análisis de texto y en los estudios en línea interactivos como el participante-observador, las entrevistas y la grabación de acciones en la comunicación mediante Internet (Sade-Beck, 2004).

La realización de un análisis cualitativo *en y sobre* las situaciones que se llevan a cabo en los entornos virtuales comprendidos en el ciberespacio requiere necesariamente poseer en primer orden, un dominio metodológico de la propia investigación, en segundo orden, un dominio tecnológico –por lo menos a nivel de usuario– de los servicios y aplicaciones que proporciona Internet y otras tecnologías, así como la disponibilidad de acceso a ellas, y en tercer orden, pero no sin menor importancia, conocimientos de las dinámicas y formas de interacción en los entornos virtuales, así como su lenguaje, valores y representaciones ideológicas del entorno en el que se realizará la investigación. Y es este último orden de aspectos, el que merece gran atención, sin descuidar los otros, por ser aspectos novedosos que debe conocer y saber desarrollar todo investigador interesado en estudiar procesos o dinámicas de actuación en los entornos virtuales.

2.- NATURALEZA DE LOS ENTORNOS VIRTUALES.

El término *virtual* tiende a confundir y a caer en contradicciones, ya que algo virtual “tiene existencia aparente y no real” (DRAE, 2001), basta un pequeño ejemplo para visualizar una confusión: el uso del Chat, en un momento dado dos personas están intercambiando mensajes, durante la conversación surgen varias emociones, reacciones en tiempo real sentidas y expresadas en cada uno de los organismos de dichas personas, entonces si estas personas son reales y si realmente se está llevando a cabo la comunicación este hecho o evento no puede catalogarse como aparente o virtual, sino que como real. Al respecto, Adell (1998, 193) sostiene que:

“La interacción humana mediada por ordenador también se realiza en “espacios”, pero algo peculiares: son “lugares” no topológicos, existente tan sólo como metáforas para aprehender las interacciones comunicativas que en ellos tienen lugar. Sin embargo, la comunicación que se produce en ellos es real. Las personas intercambian ideas y opiniones, colaboran, discuten, producen y distribuyen información en formatos diversos y se imbrican en relaciones personales de todo tipo.”

Por otro lado, el término virtual y sus connotaciones se han utilizado indistintamente de su significado. Banet (1998), indica que la realidad virtual debe apreciarse desde diferentes aristas, que cada cual da una idea distinta:

- *Simulación*: en donde los gráficos, imágenes computarizadas o elaboradas mediante ordenador alcanzan una “alta fidelidad” de lo real.
- *Inmersión*: es una configuración de hardware y software para representar una realidad específica. Se compone de dos dispositivos ópticos estereoscópicos, auriculares y un dispositivo que permite monitorear los movimientos de la cabeza, así como guantes con sensores y cámaras de aire para registrar movimientos. Se pretende engañar a los sentidos a través de ilusiones, imágenes tridimensionales.
- *Interacción*: supone la fusión de los ordenadores con otras tecnologías enlazadas en la red global, Internet. Permitiendo la interacción remota entre los usuarios.

Se puede decir que, tanto la idea de simulación como la de inmersión, se apegan más a una realidad aparente o virtual, llevada a cabo en un escenario artificial, y que la idea de interacción responde en menor grado a esa realidad virtual, sin embargo, es sobre ésta idea en torno a la cual se refieren las diversas concepciones sobre los términos relacionados con lo virtual, no obstante las interacciones llegan a ser verdaderas inmersiones. Particularmente Kollock y Smith (2003, 20) señalan que “cualquiera que sea el término que se emplee, parece evidente que las redes informáticas permiten la creación de una serie de espacios sociales nuevos en los que la gente puede reunirse e interactuar”.

Estos nuevos espacios sociales “entornos virtuales” generan nuevas comunidades “comunidades virtuales”, a las que Castells (1999) describe como agrupaciones que responden a una red electrónica autodefinida de comunicación interactiva, organizada en torno a un interés o propósito compartido, aunque a veces la comunicación se convierte en si misma en el objetivo. Además, sostiene que estas agrupaciones son transitorias ya que sus integrantes entran y salen de las redes según cambian sus intereses, no cumplen sus expectativas o siguen sin cumplirse.

El lugar de actuación de estas comunidades es el *ciberspacio*, Benedikt (1992) indica que el ciberespacio constituye un nuevo universo, un universo paralelo creado y sustentado por el mundo de los ordenadores y las líneas telemáticas de comunicación, y que a

este nuevo universo se accede mediante cualquier ordenador conectado al sistema, desde cualquier lugar permitiendo así enlazar con cualquier otro punto situacional (Citado en Salinas, 2000, 181). El Ciberespacio es sin duda un nuevo espacio, pero como señala Pierre Lévy (1999) un “espacio metafórico, espacio de comunicación, abierto por la interconexión mundial de los ordenadores” (Citado en Faura, 2000). Enfocada en una perspectiva similar, Duarte (2000) expresa que un entorno virtual denota el “no lugar”, en el que se encuentran personas que se comunican por o con medios tecnológicos. Pero, no se trata de referirse al espacio en cuanto a sus dimensiones físicas de distancia, sino en las *posibilidades de interacción*, es decir, una “magnitud no física” que genera y/o viabiliza este espacio, o sea sus *dimensiones comunicativas*. En el siguiente esquema se representa la relación de estas dimensiones.

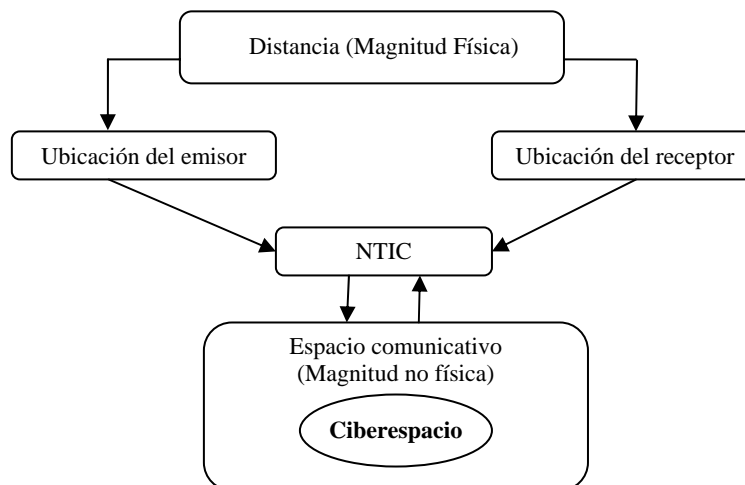


Figura 1. El ciberespacio como Espacio Comunicativo

Siendo el ciberespacio, un espacio comunicativo, en el se lleva a cabo una peculiar y principal forma de comunicación, un nuevo género conversacional/literario/narrativo que sus usuarios o miembros utilizan para lograr la interacción puede afirmarse que el ciberespacio no es sólo un lugar para la comunicación y para la emergencia de comunidades, sino también un generador de discursos. Mayans (2000) haciendo referencia a los trabajos de Janet Murray (1997) apunta que esta autora identifica a este nuevo género de los entornos virtuales como un “nuevo tipo de narrativa ciberespacial”, en el que identifica cuatro aspectos o características fundamentales que proporciona el ciberespacio, las cuales se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro 1. Características del Ciberespacio para el Nuevo Género Narrativo

Procesual	Son entornos literarios –sociales– que están organizados según disposiciones de funcionamiento activas y manipulables, accionables. Permite poner en práctica acciones y reacciones de acuerdo con un determinado número de reglas y de posibilidades.	Interacción
Participativo	Son entornos que inducen a la acción, a la participación. Al no limitarse a las cibersocialidades que dan lugar a interacciones simultáneas, por ejemplo los juegos de ordenador. En éstos, la narración se convierte en algo compartido y co-elaborado por el jugador/actor/lector.	
Espacial	La referencia a la espacialidad se aplica con más evidencia a juegos de ordenador, MUDs y MOOs. Se enfatiza que el medio cibersocial es espacial y navegable.	Inmersión
Enciclopédico	El ciberespacio pone al usuario ante una cantidad de información enciclopédica. Las posibilidades, los recursos y la capacidad de almacenamiento –de memorización– son casi infinitas, lo que resulta una peculiaridad de este medio.	

Adaptado de Mayans, 2000.

Se ha mencionado en muchas ocasiones que las TIC posibilitan la transmisión de información a través de vías telemáticas y que las redes telemáticas, en especial Internet, son nuevos canales de comunicación que permiten realizar funciones/actividades que van desde el acceso e intercambio de información hasta la creación de entornos simulados, eliminando o reduciendo las barreras espacio-temporales, contribuyendo así a la mejora de la calidad y efectividad de la interacción. De ahí que el ciberespacio puede definirse como un nuevo mundo de flujos comunicativos e interacciones humanas mediadas tecnológicamente, merecedoras de ser investigadas, en donde el tiempo y el no lugar constituyen sus dimensiones fundamentales.

Kollock y Smith (2003, 21) sostienen que “Internet es un sitio de investigación estratégico en el que se estudian los procesos sociales fundamentales, que aporta un nivel de acceso a los datos de la vida social y una perdurabilidad de los elementos de la interacción social sin precedentes”. Lo que viene a propiciar nuevas oportunidades a la investigación, siendo esto así, el investigador debe concebir al ciberespacio como una unidad de observación e indagación tempo-espacial como lo hace con las demás áreas o campos de investigación, diferentes o complementarias entre sí, puesto que en el ciberespacio se generan situaciones sociales de gran interés investigativo. No cabe la menor duda de que Internet genera nuevos espacios virtuales de actuación para la investigación social, sin embargo, al referirse a los entornos virtuales, Internet no es la única tecnología que los genera, en palabras de Mayans (2002) se tiene que:

“...‘Internet’ como concepto preciso deja fuera algunos aspectos concretos del ‘ciberespacio’, como son los teléfonos móviles, la llamada ‘realidad virtual’ y las técnicas de simulación de entornos en tres dimensiones. Del mismo modo, el concepto de ‘Internet’ tampoco se refiere a los videojuegos o a los procesos que tienen que ver con el uso de ordenadores de un modo ‘offline’ o desconectados de ‘la red de redes’, por citar sólo al-

gunos de los mecanismos y dispositivos ya disponibles y que no deberían quedar fuera del análisis socioantropológico por una cuestión meramente terminológica.”

En general, lo relevante en estas y otras concepciones es que tanto las posibilidades de coordinación de diferentes acciones a la distancia, como la naturaleza de las comunidades que habitan o transitan en los entornos virtuales, representan un inevitable salto en los procesos de comunicación e interacción social, siendo esto de gran interés para los investigadores de corte cualitativo. En el ciberespacio, Faura (2000) distingue dos tipologías de personas: por un lado, las personas que utilizan el “Ciberespacio meramente como un espacio de comunicación a la vez que como una herramienta para esta comunicación” y por el otro, las personas que “su estilo de vida viene marcado por Internet... se les puede clasificar claramente como grupo. Tienen como principales precursores a determinados medios de comunicación, tanto dentro como fuera del Ciberespacio, que los aglutinan y cohesionan”. Sobre esta segunda tipología es que versan las comunidades virtuales.

3.- COMUNIDADES VIRTUALES.

Las comunidades en entornos presenciales, hacen referencia a grupos de personas que comparten experiencias e intereses comunes y que se comunican entre sí para conseguir dichos intereses. Las comunidades facilitan el pensamiento colectivo y ofrecen una historia que transmiten a los nuevos miembros, una identidad colectiva que comparte la historia, los conocimientos y objetivos, esto hace que los miembros encuentren significado, propósito y dirección a sus propios esfuerzos. Además, de la identidad colectiva, la comunidad asigna los roles y reglas, así como brinda un discurso especializado que les permite comunicarse de manera mas efectiva con dependencia de sus intereses (Mercer, 2001).

Es así que la noción de comunidades en entornos presenciales se puede proyectar perfectamente a las comunidades que se forman y desenvuelven en entornos virtuales, con la diferencia de que las comunidades virtuales son agrupaciones *mediadas tecnológicamente* a través de una red telemática, la cual posibilita una comunicación interactiva, flexible y en cierta forma organizada entre sus miembros, creando de esta forma redes sociales. Garrido (2003, 6) apunta que una comunidad virtual se puede entender como un “entorno social en el que sus miembros producen y mantienen interacciones en las que se negocian significados, al tiempo que sus propias identidades, en una dinámica de construcción de un sistema cultural o cibercultura que les permite acceder, compartir y construir conocimiento socialmente”. Por su parte Rheingold (1996, 20 citado en Duarte, 2000) las define como “agregados sociales que surgen de la red cuando una cantidad suficiente de gente lleva a cabo discusiones públicas durante un determinado tiempo, con suficientes sentimientos humanos, como para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio”. Sin embargo, para Donath (2003, 55) una “comunidad virtual es un sistema de comunicación, en el que sus habitantes aparecen como emisores y receptores

de señales”. Cabe destacar que la comunicación en una comunidad virtual va más allá de un simple intercambio de palabras y de ideas.

Esta última definición se centra en un intercambio de señales, las cuales brindan información para conocer la identidad e intenciones de la(s) persona(s) que establecen una interacción, ya que la comunicación en el ciberespacio en muchas ocasiones, omite varios de los rasgos básicos sobre la personalidad, por ejemplo la edad, el sexo, la raza, los gestos,... la vestimenta, los cuales son fácilmente perceptibles en una comunicación cara a cara, y que por otra parte, son rasgos relevantes en la investigación cualitativa. Es así, que en el mundo virtual la identidad no es inherente al yo, es decir al cuerpo de cada persona, pues al estar el mundo virtual compuesto de información más que de materia, y a que la información se difunde y se difumina rápidamente, una persona puede crear o adoptar varias personalidades electrónicas alternativas. Lo que vendría a complicar la determinación de la identidad y por ende el análisis de la interacción realizada (Donath, 2003).

El ciberespacio ya es una “residencia” más para miles de grupos de personas que conforman comunidades virtuales, estas personas se “encuentran” en la red para compartir información, hablar de intereses mutuos, expresar sus sentimientos, jugar a ciertos juegos, llevar a cabo sus negocios, en fin, todo aquello de la vida “real” que es posible de realizarse a través de la red (Kollock y Smith, 2003). Con lo anterior se crea una controversia entre que si las comunidades virtuales no constituyen comunidades reales, al carecer de elementos significativos propios de las comunidades tradicionales, o por el contrario, si las comunidades virtuales son comunidades reales que, además, de serlo sirven de apoyo a las comunidades tradicionales. De ahí la importancia de caracterizar a las comunidades virtuales, estas comunidades presentan varias características que vienen siendo las oportunidades o posibilidades que brindan a sus miembros, siguiendo a Smith y Kollock (2003) se encuentran las siguientes:

- Poseen límites abiertos, es decir permiten la libre entrada y salida, inclusive a un bajo costo o simplemente gratis en comparación a una mudanza realizada en comunidades tradicionales.
- Contempla una gran diversidad social, ya que personas de diferentes países, grupos étnicos, estatus sociales habitan en ellas.
- La programación de encuentros se complica o puede ser incómoda a causa del cambio de horas (husos horarios) en las diferentes regiones del mundo.
- La comunicación al ser mediada por ordenador, en muchas ocasiones permiten un anonimato relativo de las personas. Aunque esto varía según los objetivos con que se crea la comunidad virtual.
- Facilita encontrar personas con intereses y/o preocupaciones parecidas, o compartidas.

- La comunicación puede verse afectada por el retraso de la red, es decir por las características técnicas del equipo telemático.
- El costo de la comunicación y coordinación de acciones entre grupos resulta de menor dificultad que en la comunicación cara a cara.
- En las comunidades virtuales una tan sólo persona puede producir y distribuir información y servicios a grandes cantidades de personas.
- Escasamente existen de forma aislada en el ciberespacio ya que entre las comunidades virtuales y las reales existen relaciones e influencias.

Puede agregarse que en las comunidades virtuales se deja registro de las discusiones e interacciones entre sus miembros, lo que beneficia colateralmente a personas no pertenecientes a la comunidad, quienes pueden acceder a la información colectiva “como una mente grupal asistida” por Internet (Mercer, 2001). De esta forma el conocimiento generado y acumulado por la comunidad puede ser aprovechado por terceros que sin pertenecer a la comunidad también pueden colaborar ocasionalmente y generar más conocimiento.

Debe apuntarse que las fronteras entre el mundo real y el virtual no están determinadas, pero si interconectadas. Al respecto Picciuolo (1998) señala que “los acuerdos sociales entre los usuarios hacen posible que la realidad virtual y el mundo real se relacionen. Los acuerdos son la interface entre el mundo real y el ciberespacio”. En este sentido agrega que sería de interés investigar “cómo el ciberespacio puede generar acciones en el mundo real” y de esta forma determinar sus interconexiones. Por otro lado Wittel (2000) sostiene que el mundo virtual y el “el mundo real” se unen si se establece una definición más amplia de la realidad. De ahí apunta que los investigadores en lugar de relacionar los rasgos que distinguen el mundo virtual del mundo real, deben adoptar un acercamiento con miras a la imaginación, asociaciones y reciprocidad entre los dos mundos. Y este acercamiento sólo puede expresarse a través de una reexaminación del trabajo de campo (Citado en Sade-Beck, 2004).

Sin lugar a dudas, vivimos en un *mundo global* que abarca tanto el mundo real como el virtual pues ambos “submundos” constituyen el contexto actual de nuestras acciones. Dentro del ciberespacio, los procesos de la interacción, la comunicación y la coordinación son distintos a cuando la gente se ve cara a cara, y estas diferencias llevan a la creación de miles de espacios en los que se dan conversaciones e intercambios útiles entre amplios grupos de personas, lo que muchos llaman *interacción on-line* (Kollock y Smith, 2003).

4.- LA INTERACCIÓN ON-LINE.

La interacción on-line se lleva a cabo en espacios que pretenden simular lugares “conocidos” por ejemplo una biblioteca, una cafetería, un salón de clases, un salón de juegos, etc. Es decir que las interacciones entre participantes ocurren en un ambiente mediado

por las tecnologías proporcionadas, transformando los espacios convencionales, en donde se proponen y comentan ideas. Estas interacciones varían en función del sistema o estructura de comunicación, del servicio o herramienta de Internet, por ejemplo: el correo electrónico, listas de distribución, foros, Chat, videoconferencia, MUDs, wikis, blogs... transferencia de ficheros. Las ocurrencias de las interacciones puede suceder uno a uno, uno a muchos y muchos a muchos. La interacción on-line, como ya se mencionó anteriormente, omite información que en una interacción cara a cara es evidente, lo que limita en cierta forma el grado de fiabilidad en las intenciones e identidad de las personas que intervienen.

La comunicación en entornos virtuales se lleva a cabo de forma sincrónica y/o asincrónica mediante una “red de información digital” que establece un entorno diferente al de la comunicación cara a cara, debido a que la red constituye un entorno de *información* más que de objetos físicos. De ahí que la interacción on-line existe principalmente y visualmente como un medio escrito operado dentro de un armazón de comunicaciones ya sea en tiempo real o no, en cualquier caso las TIC transforman el acto de escribir, o más bien de teclear, en el *discurso* de los entornos virtuales (Sade-Beck, 2004). La información que circula y caracteriza a los entornos virtuales es digital, es decir que posibilita en gran medida la reproducción idéntica en muchísimas unidades; además, la información no se produce aisladamente, sino que dentro de una red interrelacionada de actores. Por su parte, Kollock (2003) apunta que la digitalización de la información conlleva cambios en los costos de producción, los beneficios y los recursos producidos.

La interacción on-line, es catalogada como una “economía del regalo” por Rheingold (1993, citado en Kollock, 2003), debido a que en una comunidad virtual, de manera general, se ofrece ayuda, servicios o información sin esperar nada a cambio, de forma directa o inmediata. De esta forma se desarrolla la idea del intercambio de regalos (*economía del regalo*) lo que supone una obligación implícita, aunque este intercambio de regalos no suele llevarse a cabo de la forma tradicional a las que se está acostumbrado, es decir, al intercambio entre personas que se conocen, más aún de persona a persona. En los entornos virtuales, cuando se ofrece un servicio o información de utilidad de forma gratuita el receptor suele ser una o varias personas desconocidas y, además, pueda que el remitente nunca sepa o vuelva a coincidir con el receptor, lo que dificulta que se manifieste la obligación habitual de reciprocidad. Sin embargo, la interacción on-line hace que en las comunidades virtuales exista gran cantidad de cosas “regalos” para compartir, así como un alto grado de colaboración (Kollock, 2003).

La colaboración es una característica sustancial y es la que posiblemente de un mayor empuje al incremento de interacción en los entornos virtuales, ya que cualquier persona, en cualquier parte del mundo, puede agregar información a la Web para que luego pueda ser consultada y utilizada por el resto de los usuarios. Las economías del regalo se mueven en base a las relaciones sociales, a diferencia de las economías mercantiles que son movidas por los precios. El intercambio de regalos y las transacciones de mercancías son tipos *ideales* y *extremos* ya que cualquier economía será una mezcla de estos dos

tipos de intercambio, por lo que se dan casos híbridos de economías. En el ciberespacio existen bienes públicos a disposición de quienes deseen utilizarlos y beneficiarse con ellos. Kollock (2003, 263) sostiene que “muchos de los beneficios que se obtienen en el ciberespacio comparten la cualidad de ser bienes de carácter público, es decir, son bienes de los que cualquiera puede beneficiarse, independientemente de si han contribuido a su producción o no”.

Por lo que puede decirse que cualquier información en formato digital puesta en la red constituye un bien público para quienes quieran hacer uso de ella, ya que la red permite su disponibilidad, cabe señalar que no toda la información albergada en la red son bienes públicos en un cien por cien. Para citar un ejemplo: los artículos de revistas con previa suscripción, y en general, la información de sitios Web que requieren de una autorización mediante un nombre de usuario y una clave. El siguiente esquema muestra la dinámica de estos bienes en el ciberespacio y su relación e influencia en la colaboración e interacción on-line.

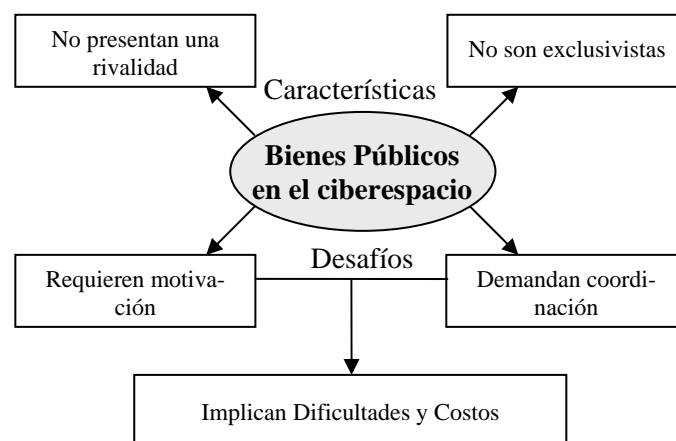


Figura 2. Bienes Públicos en el Ciberespacio

Siguiendo a Kollock (2003), los bienes públicos se caracterizan por carecer de rivalidad, es decir, que a consecuencia de ser información digital el uso que se haga de ella no disminuye en absoluto el uso que otras personas puedan hacer de ella, la información no se desgasta ni se limita, su uso es infinito. Por otro lado, los bienes públicos no son exclusivos para nadie pues están para que todos se beneficien de él sin tomar en cuenta la contribución en su producción. Los bienes públicos están para beneficiarse, pero no se debe pasar por alto el hecho que su existencia demanda grandes desafíos para los miembros de las comunidades virtuales en lo que se refiera a su producción. Debe existir *motivación* para contribuir en su producción y no solamente beneficiarse de los bienes aprovechándose así del esfuerzo de los demás. De igual importancia su producción requiere de una *coordinación* ya sea grupal o individual para garantizar su uso potencial, la cual va en proporción al bien que se desea producir. Tal es el caso de los grupos de discusión, pues su filosofía es como apunta Valverde (2002) “dar tanto como obtienes”,

ya que cada miembro de esta comunidad virtual debe mostrar y mantener una actitud activa, aportando sus experiencias y conocimientos sobre el tema o temas que se abordan, también en estos grupos por lo general existe la figura de un moderador para incentivar y controlar los mensajes de sus miembros o de extraños. En general, la interacción on-line también llamada interacción mediada por ordenador puede considerarse como un “discurso en línea”, significativamente diferente a otros lenguajes (oral y escrito) en términos de temporalidad, de influencia de la comunidad y de reflexión (Gibbs, Friese y Mangabeira, 2002).

5.- EL TRABAJO DE CAMPO EN ENTORNOS VIRTUALES.

No cabe duda que a medida que el tiempo pasa, las TIC van ganando terreno e intensidad en la cotidianidad del ser humano, de este modo las aplicaciones y servicios de Internet, principalmente, cada vez se nos hacen más familiares e indispensables. Generan nuevas situaciones sociales en nuevos espacios, ampliando así el ámbito de acción de los investigadores sociales y particularmente de los de corte cualitativo, por el gran potencial documental, participativo y conversacional que facilitan. Para este nuevo campo de actuación investigativo, las TIC se presentan al investigador como útiles y nuevas herramientas de trabajo que de una u otra forma modifican los procedimientos o técnicas tradicionales tanto en la recolección de datos como en su generación, almacenamiento, proceso de análisis y presentación de resultados, lo que viene a afectar la forma en que se produce el conocimiento (Gibbs et al., 2002). De esta forma, el trabajo de campo en los entornos virtuales se convierte en una práctica diferenciada a la práctica cualitativa convencional, Téllez (2002), sobre el trabajo de campo en el ciberespacio apunta que “se hace imprescindible tejer una red de informantes sin enredarse en ella, donde el investigador tiene que poner en juego continuamente el compromiso y la negociación con ellos, lidiando con la subjetividad y la intersubjetividad.” Además, agrega que la inmersión en el campo se realiza a través de la *interactuación* y la *socialización* con los sujetos seleccionados en el entorno virtual en el que se investigue.

La incorporación de las TIC en la sociedad en general demandan una redefinición y/o ampliación del campo de actuación de la investigación cualitativa, facilitando amplias posibilidades para su dirección y desarrollo, por lo que el camino a seguir debe estar basado en la integración de tres “metodologías complementarias” en la recolección de datos, las cuales son: “las observaciones en línea, entrevistas, y el análisis de contenido de materiales suplementarios” (Sade-Beck, 2004). Estas tres metodologías hacen referencia a la clasificación de las técnicas de recolección de datos presentada por Valles (2003), la cual se enfoca en tres acciones: la documentación, observación y conversación. Éste abanico de técnicas forman parte del dominio metodológico del proceder cualitativo a tener en cuenta, ya que las técnicas de recolección de datos son la base del trabajo de campo en las situaciones objeto de estudio practicadas, tanto en entornos convencionales como en entornos virtuales, sin embargo, debe tenerse cuidado, y muy en cuenta, que la aplicación de éstas técnicas convencionales en entornos virtuales no

encaja a la perfección, ocasionando variadas características, ventajas y desventajas a razón de la naturaleza de los entornos virtuales (Orellana y Sánchez, 2006).

Por otro lado, en los estudios realizados en entornos virtuales, la complementariedad de técnicas para la recolección de datos resulta muy provechosa y necesaria a la vez, ya que la información obtenida de los sujetos “usuarios” está enmarcada dentro de un ambiente de anonimato y en el que pueden desarrollar identidades alternativas. Además, no hay que olvidar que entre el mundo “virtual” y el “real” existen interconexiones (Picciuolo, 1998). De ahí que la complementariedad de técnicas también pueda aplicarse, tanto en los estudios concentrados en el ciberespacio como en los estudios que analicen situaciones relacionadas con ambos mundos, el virtual y el real. Sade-Beck (2004) propone una metodología nueva para la investigación cualitativa basada o desarrollada en Internet, la cual se fundamenta en la complementariedad de técnicas de recolección de datos, tanto on-line como off-line, considerando que esta metodología es la llave para lograr una información comprensiva de las situaciones a investigar. En su estudio sobre las comunidades de apoyo israelitas en el Internet involucradas en la pérdida y el desamparo, Sade-Beck integró técnicas on-line y off-line para la recolección de datos, a saber: las observaciones en línea, las entrevistas cara a cara y el análisis de una mezcla de documentos (tradicionales, prensa impresa, prensa en línea, bases de datos de Internet entre otros).

De todo lo anterior puede afirmarse que la sociedad de la información y del conocimiento potencia la capacidad tecnológica combinando formas tradicionales y modernas que estimulan la creatividad científica y por ende la generación de conocimiento en el estudio de las realidades sociales en cualquier entorno social. Para finalizar, es de resaltar lo expuesto por Picciuolo (1998) sobre la práctica investigativa en los entornos virtuales:

“Es probable que la mayoría de las cosas que observemos sean una nueva versión de situaciones clásicas. En ese caso se tratará simplemente de adaptar nuestra herramienta en la recolección de datos o en la interpretación de los mismos. Sin embargo, también puede ocurrir que se estén generando situaciones nuevas, que requieran incluso re-pensar el paradigma que nos está sustentando.”

6.- REFLEXIONES FINALES.

- Hoy en día los investigadores en general y particularmente los investigadores en el plano cualitativo, ya no están restringidos a un simple lápiz, a un cuaderno de notas, a un sentido diligente de la vista, a una grabadora de audio, o aun simple ordenador, ya que el desarrollo tecnológico ha proporcionado diferentes herramientas y aplicaciones tecnológicas, y con ellas nuevos entornos y formas de investigar, nuevos tipos de datos, nuevas formas de recolectarlos, almacenarlos, analizarlos y presentarlos. Todo ello ha modificado y seguirá modificando aún más la labor que han venido realizando dichos investigadores.

- Las tecnologías de la información y comunicación han generado muchas oportunidades para que las personas se pongan en contacto, interactúen, opinen y construyan en grupo. De esta forma nos movemos hacia otra cultura de investigación, hacia otra forma de entender y hacer la investigación. La información y la comunicación se hacen más necesarias. El uso de instrumentos y herramientas aumenta. El espacio social se articula con más y mejores vínculos y conexiones. Las relaciones humanas son más complejas, el tiempo y el espacio se amplifican, más cosas suceden con más gente involucrada.
- Las redes telemáticas, en especial Internet, ofrecen la posibilidad de comunicación e interacción con personas de todo el mundo en tiempos insospechados hace poco años atrás. Las instancias más recurridas para estos intercambios son el correo electrónico, las listas de distribución, los grupos de noticias, los foros de discusión, los chats, weblogs, wikis,..., MUDs. De esta forma la interacción “cara a cara” ya no es una limitante para que las personas formen y establezcan relaciones interpersonales. Las redes telemáticas no son caminos que va a cualquier parte, sino que conforman una comunidad de comunidades, un mundo paralelo, creado y sustentado por las tecnologías de la información y comunicación, al que se accede mediante un ordenador conectado o un dispositivo electrónico con opción a conectarse en la red de redes.
- Las interacciones de las personas en el ciberespacio se consideran asituadas, pues resulta difícil determinar el lugar en el cual se lleva a cabo una interacción. El ciberespacio es un entorno no-físico donde muchas personas actúan recíprocamente independientemente del lugar físico en donde se encuentren, de la clase social, del género, de la cultura a la que pertenezcan, es decir que la libertad de expresión y asociación no tienen límites.
- En los entornos virtuales el investigador debe saber adentrarse con empatía entre los miembros que los conforman y particularmente entre sus informantes, para lo cual necesita conocer y dominar el lenguaje interactivo de la aplicación tecnológica a utilizar, los códigos de conducta establecidos en el entorno, y por supuesto un dominio informático que le garantice su labor investigadora.
- Los investigadores deben conocer las diferentes potencialidades que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación que generan a los entornos virtuales, así como dominar su funcionamiento en forma y fondo puesto que las experiencias a investigar se realizan *en y sobre* un entorno virtual, además, estas tecnologías son de gran uso en todo el proceso de investigación.
- El investigador al analizar las experiencias investigadoras que se han y se efectúan en y sobre el ciberespacio, debe aprovechar lo positivo que en ellas se realizan, así como modificar y adaptar los aspectos restrictivos con el fin de ir implantando una nueva cultura de investigación. De esta forma, estrategias y técnicas de investigación aplicadas en los entornos virtuales irán poco a poco fundamentándose y ganando mayor aceptación.

- Para finalizar, debe apuntarse que la actividad investigativa no es ajena a las TIC por lo que ésta actividad también ha ampliado sus espacios y tiempos de actuación. De ahí que la realidad social en la que estamos inmersos requiere de nuevas formas de investigar, para lo cual es indispensable un dominio tanto tecnológico en TIC como metodológico de investigación, además, un conocimiento de la naturaleza y dinámicas de actuación en los nuevos entornos de actuación, los entornos virtuales.

7.- BIBLIOGRAFÍA.

ADELL, J. (1998): Redes y educación, en DE PABLOS, J. y JIMÉNEZ, J. (Coords.). *Nuevas tecnologías. Comunicación audiovisual y educación*. Barcelona, Cedecs, 177-212.

AGUADED, J. y CABERO, J. (2002): *Educación en red. Internet como recurso para la educación*. Málaga, Aljibe.

BANET, M. (1998): *Consideraciones sobre los espacios virtuales*. Trabajos del equipo Hipsociología. Documento electrónico. Recuperado el 15 noviembre, 2006 de: <http://www.hipersociologia.org.ar/catedra/material/Banet.html>

CABERO, J., SALINAS, J., DUARTE, A. y DOMINGO, J. (2000): *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, Síntesis Educación.

CASTELLS, M. (1999): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol.1.* (3ª Reimpresión). Madrid, Alianza.

DE PABLOS, J. (1996): *Tecnología y educación*. Barcelona, Cedecs.

DRAE. (2001). Diccionario de la Real Academia Española, 22ª Edición. En <http://buscon.rae.es/draeI/> (Consulta: 25/10/2006).

DONATH, J. (2003): Identidad y engaño en la comunidad virtual, en SMITH, M. y KOLLOCK, P. (Eds.) *Comunidades en el ciberespacio*. Barcelona, UOC, 51-88.

DUART, J. (2000): Educar en valores, en DUART, J. y SANGRÀ, A. (Cooomp.) *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, Gedisa, 61-75.

DUART, J. y SANGRÀ, A. (2000): *Aprender en la virtualidad*. Barcelona, Gedisa.

DUARTE, A. (2000): La utilización de los satélites en la formación: teleeducación, en CABERO, J. (Ed.), SALINAS, J., DUARTE, A. y DOMINGO, J. *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, Síntesis Educación, 71-96.

FAURA, R. (2000): Cibercultura, ¿realidad o invención? (Ponencia) *II Congreso Virtual de Antropología y Arqueología, Ciberespacio 2000*. Recuperado el 18 noviembre, 2006 de: http://www.naya.org.ar/congreso2000/ponencias/Ricard_Faura.htm

GARRIDO, A. (2003): *El aprendizaje como identidad de participación en la práctica de una comunidad virtual*. IN3 Internet, Interdisciplinary, Institute. UOC. Recuperado el 15 noviembre, 2006 de <http://www.uoc.edu/in3/dt/20088/index.html>

GIBBS, G. R., FRIESE, S. y MANGABEIRA, W. C. (2002): The Use of New Technology in Qualitative Research. Introduction to Issue 3 (2) of FQS. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(2). Recuperado el 15 noviembre, 2006 de: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-02/2-02hrsg-e.htm>

KOLLOCK, P. (2003): Las economías de la colaboración on-line, en SMITH, M. y KOLLOCK, P. (Eds.) *Comunidades en el ciberespacio*, Barcelona, UOC, 259-282.

KOLLOCK, P. y SMITH, M. (2003): Las comunidades en el ciberespacio, en SMITH, M. y KOLLOCK, P. (Eds.). *Comunidades en el ciberespacio*. Barcelona, UOC, 19-47.

MAYANS, J. (2000): Género confuso: género Chat. *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 1. Temática Variada. Recuperado el 16 noviembre, 2006 de: <http://www.cibersociedad.net>

MAYANS, J. (2002): Nick CiberEspacio /set topic conceptos y términos para el análisis socioantropológico. *I Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad*. Comunicaciones – Grupo 10 El investigador en la sociedad digitalizada. Celebrado del 9 al 22 de Septiembre de 2002. Recuperado el 16 noviembre, 2006 de: <http://cibersociedad.rediris.es/congreso/comms/g10mayans.htm>

MERCER, N. (2001): *Palabras y mentes. Cómo usamos el lenguaje para pensar juntos*. Barcelona, Paídos.

ORELLANA, D. y SÁNCHEZ, M. (2006): Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24 (1), en prensa.

PICCIUOLO, J. L. (1998): Dentro y fuera de la pantalla. Apuntes para una Etnografía del Ciberespacio. *I Congreso Virtual de Antropología y Arqueología, Ciberespacio*. Recuperado el 18 noviembre, 2006 de: <http://www.naya.org.ar/congreso/ponencial-26.htm>

REVUELTA, F. y SÁNCHEZ, M. C. (2003): Programas de análisis cualitativo para la investigación en espacios virtuales de formación. *Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 4. Recuperado el 14 noviembre, 2006 de: http://www3.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_04/n4_art_revuelta_sanchez.htm

SADE-BECK, L. (2004): Internet ethnography: Online and offline. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(2). Article 4. Recuperado el 16 noviembre, 2006 de: http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/3_2/pdf/sadebeck.pdf

SALINAS, J. (2000): Las redes de comunicación (I): referencias técnicas y servicios ofrecidos, en CABERO, J. (Ed.), SALINAS, J., DUARTE, A. y DOMINGO, J. *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, Síntesis Educación, 159-178.

SMITH, M. y KOLLOCK, P. (2003): *Comunidades en el ciberespacio*. (Trad. de Communities in Cyberspace). Barcelona, UOC.

TÉLLEZ, A. (2002): Nuevas etnografías y ciberespacio: reformulaciones metodológicas. *I Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad*, Comunicaciones – Grupo 10 El investigador en la sociedad digitalizada. Celebrado del 9 al 22 de Septiembre de 2002. Recuperado el 16 noviembre, 2006 de: <http://cibersociedad.rediris.es/congreso/comms/g10tellez.htm>

VALLES, M. (2003): *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexiones metodológicas y práctica profesional*. (3ª Reimpresión). Madrid, Síntesis Sociológica.

VALVERDE, J. (2002): Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, en AGUADED, J. y CABERO, J. (Directores). *Educación en red. Internet como recurso para la educación*. Málaga, Aljibe, 57-81.

Notas:

[1] Diplomada en Magisterio (Educación Primaria), Licenciada en la Enseñanza de las Matemáticas y Computación para Educación Media y Doctoranda en el programa de “Procesos de Formación en Espacios Virtuales” de la Universidad de Salamanca.

[2] Doctora en Filosofía y Ciencias de la Educación. Profesora del Departamento de Didáctica, Organización y Métodos de Investigación de la Universidad de Salamanca.

Para citar este artículo puede utilizar la siguiente referencia.

ORELLANA LÓPEZ, Dania María & SÁNCHEZ GÓMEZ, Mª Cruz (2007): Entornos virtuales: nuevos espacios para la investigación cualitativa. SÁNCHEZ GÓMEZ, Mª Cruz & REVUELTA DOMÍNGUEZ, F. I. (Coords.) Metodología de Investigación Cualitativa en Internet [monográfico en línea]. *Revista Electrónica de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 8, nº1. Universidad de Salamanca [Fecha de consulta: dd/mm/aaaa]
<http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_01/n8_01_orellana_lopez_sanchez_gomez>
ISSN 1138-9737